Formation des prestataires à la visite d'entreprise

Dossier de presse

Office de Tourisme du Vignoble de Nantes
Contact : Caroline Blanloeil, responsable pôle développement

Tél : 02.40.36.34.59 /c.blanloeil@levignobledenantes.com
Maison de Pays 5, allée du Chantre 44190 CLISSON
www.levignobledenantes-tourisme.com

Sommaire

Communiqué de presse p 3

Le contexte p 4

Présentation des formations p 6

Liste des participants p 8

Articles page Facebook OTVN p 9

Communiqué de presse

L'Office de tourisme du Vignoble de Nantes forme ses prestataires

Dans le cadre de sa démarche qualité l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes a mis en place en 2014 des ateliers de formation avec le soutien de l'Union européenne (programme LEADER du Pays du Vignoble Nantais).

L'Association *Visitez nos entreprises en Pays de la Loire* a accompagné l'Office de tourisme dans ce programme de 2 jours de formation dédié à la visite d'entreprises autour des thématiques suivantes :

- **Mardi 4 novembre : *«Organiser des visites de son entreprise - mode d'emploi »***
- **Mardi 25 novembre : *« Les techniques de guidage ou comment susciter l'intérêt des visiteurs »***

Ces formations ont accueilli douze entreprises du vignoble partenaires de l'office de tourisme du Vignoble de Nantes. Au total une vingtaine de personnes ayant participé aux formations seront réunies lors d'une conférence de presse organisée le 30 janvier à 11h30 au Château de Cassemichère.

Au programme de la conférence : présentation du programme de formation et témoignage des prestataires ayant participé aux formations. L'association *Visitez nos entreprises en Pays de la Loire* et *l'Agence Suivez le guide*, animateurs de ces formations, présenteront leur activité.

Contact : Caroline Blanloeil, responsable pôle développement

Tél : 02.40.36.34.59 /c.blanloeil@levignobledenantes.com
Maison de Pays 5, allée du Chantre 44190 CLISSON
www.levignobledenantes-tourisme.com

Le contexte

L'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes a été créé le 1er avril 2012. Au sein de l'office, **une démarche qualité a été mise en place, visant à prendre en compte et à satisfaire les attentes des clientèles touristiques**. Cette démarche porte à la fois **sur la qualité de l'offre touristique de l'office de tourisme** et sur la qualité de l'animation du territoire et de l'accompagnement des prestataires touristiques. Transversale, cette démarche qualité concerne l'ensemble des domaines d'intervention : qualité de l'accueil, de la communication, **niveau et qualité des prestations**… **La démarche qualité porte aussi sur les prestations proposées aux touristes dont les visites d'entreprises.** Actuellement ce sont les caves touristiques et quelques entreprises maraîchères qui s'ouvrent à la visite**.** L'office de tourisme du Vignoble de Nantes dispose d'un service réceptif proposant des prestations aux visiteurs réunies dans un catalogue groupes dont des visites d'entreprises.

L'office de Tourisme du Vignoble de Nantes (établissement public industriel et commercial) a pour mission, **au titre de sa compétence « développement touristique », l'animation du réseau des prestataires touristiques du territoire, le conseil et l'accompagnement de ces prestataires.**

C'est pourquoi une série de modules de formation a été prévue en 2014, à destination des prestataires touristiques du territoire volontaires, sur le thème de la visite d'entreprise.

L'objectif de ces formations est double : il s'agit d'une part **d'améliorer la qualité des visites d'entreprises** et d'autre part de **sensibiliser des entreprises à la visite dans le but d'étendre l'offre en visites d'entreprises vers d'autres filières dont l'agroalimentaire** très présente sur le Pays du vignoble nantais. Enfin ce programme de formation visant à la qualification des visites d'entreprises contribue au développement de la filière du tourisme de découverte économique sur le Pays du Vignoble Nantais.

L'Office de tourisme a fait appel à l'association ***Visitez nos entreprises en Pays de la Loire*** qui dispose d'une charte de qualité, d'un réseau et d'un savoir-faire pour accompagner les entreprises dans la mise en place de leur visite.

Actions réalisées :

Le programme de formation s'est déroulé comme suit :

Printemps 2014 :
Rencontre avec l'Association *Visitez nos entreprises en Pays de la Loire* pour monter le programme de formation à destination des entreprises.

Septembre 2014 :
Présentation des formations aux prestataires sur l'espace pro du site Internet de l'Office de tourisme du Vignoble de Nantes et inscription en ligne.

Novembre 2014 :

2 stages de formation de deux journées ont été organisés sur les thèmes suivants :

- « ***organiser des visites de son entreprise, mode d'emploi*** »
- « ***les techniques de guidage ou comment susciter l'intérêt des visiteurs de votre entreprise***».

L'Association *Visitez nos entreprises en Pays de la Loire* et **l'Agence *Suivez le Guide*** ont monté et animé le programme aux côtés de **l'office de tourisme du vignoble de Nantes.** L'agence *Suivez le guide* est spécialisée dans l'organisation de visites d'entreprises (mise en place de circuits de visites et modules pédagogiques) et intervient aussi dans l'accompagnement des groupes sur la découverte d'un process industriel avec animations et présentations pédagogiques pour un large public. Elle organise aussi des formations aux techniques de guidage, sur le tourisme industriel et atteste d'une affiliation en tant qu'organisme de formation.

La première formation a proposé une journée de sensibilisation à la visite d'entreprises avec ce que cela comporte en terme d'organisation (contraintes, outils…) en intégrant une intervention de *l'Association Visitez nos entreprises en Pays de la Loire* sur la thématique : **Ouvrir ses portes, quel intérêt pour son entreprise ?**

La 2ème intervention a été animée par *l'Agence Suivez le guide* qui a présenté une méthodologie de mise en place d'une visite d'entreprise autour de la thématique : **comment mener à bien sa visite ? Les règles d'or pour réussir sa visite d'entreprise**

Les stages ont favorisé les mises en situation en s'appuyant notamment pour la 2ème formation sur un coaching (positionnement du corps durant la visite, savoir porter sa voix…) avec l'intervention d'un acteur professionnel ; et un media-training avec l'intervention d'un journaliste (les scènes sont filmées et analysées par le professionnel de l'audiovisuel).

Ce programme de formation a été soutenu par le programme européen LEADER du Pays du Vignoble Nantais :

Inscription du projet dans la stratégie Leader du Pays du Vignoble Nantais : le projet répond à l'un des enjeux identifiés dans le programme Leader pour « *accroître la compétitivité de l'activité touristique* » et notamment en « *fédérant les acteurs concernés au sein d'une organisation identifiée, en soutenant les démarches qualité et l'obtention de labels [...]* » et en « *incitant les professionnels à s'y engager* ».

Inscription du projet dans le dispositif de financement Leader sollicité :
Le dispositif « *formation et information des acteurs ruraux* » vise à « *soutenir l'information et la formation pour développer et qualifier des actifs du pays, en particulier : pratiques et procédés plus respectueux de l'environnement, […], labellisation (tourisme et handicap, qualité tourisme…) des sites, équipement et services touristiques…* »

Présentation des formations

L'office de tourisme a confié l'animation de ce programme de formation à l'agence *Suivez le guide* spécialisée dans le guidage professionnel et dans la mise en place de visites d'entreprises.

Le programme de formation s'est déroulé comme suit :

Mardi 4 novembre 2014 *: « Organiser des visites de son entreprise - Mode d'emploi »*

- Accueil par **Caroline BLANLOEIL** : présentation de l'Office de tourisme du Vignoble de Nantes et du service commercialisation/réceptif
- Intervention de **Clémence JOUIN - *Association « Visitez nos entreprises en Pays de la Loire »***

Thème : Ouvrir ses portes, quel intérêt pour son entreprise ?

- Enjeux et motivations
- Stratégie d'ouverture
- Définir les cibles
- Modalités de visite
- Promotion de l'offre de visite

- Intervention de **Christine HEUZE – *Agence Suivez le Guide***

Thème : les règles d'or pour réussir sa visite d'entreprise

- Accessibilité (contraintes de sécurité, démarches administratives, point sur le classement ERP...)
- Organisation interne
- Equipements matériels
- Le choix du porte-parole
- Etablir le discours du guide (identifier ses messages clés)
- Définir son parcours de visite

Lieu : Domaine Henri Poiron, Maisdon-sur-Sèvre. Dans le cadre de la formation les stagiaires ont participé à la visite de l'entreprise menée par Eric Poiron (entreprise membre du réseau « visitez nos entreprises en Pays de la Loire »)

Mardi 25 novembre 2014 : *« Les techniques de guidage ou comment susciter l'intérêt des visiteurs »*

- **Intervention de Christine HEUZE** sur la méthodologie du parcours de visite et sur la connaissance des publics.
- **Intervention d'Arnaud LESIMPLE, comédien** : à travers des mises en situation le coaching d'acteurs permet d'acquérir une plus grande confiance en soi en travaillant sur la voix et le positionnement du corps.
- **Intervention de Ronan LANON, journaliste professionnel de l'audiovisuel** : les scènes sont filmées afin d'être revues par les participants pour un debriefing « à chaud ». Le journaliste apporte son expérience dans les interviewes.
- **Mises en situation :** jeu de rôles (guide/public) autour de l'accueil d'un public spécifique (ex : une classe de CM1, une classe de 3ème, groupes de retraités…

Lieu : Domaine Cœur de Loire à la Chapelle-Heulin. Dans le cadre de la formation les stagiaires ont suivi la visite de l'entreprise menée par Jean-Yves Auradon

Ces modules de formation ont favorisé :

- Les interactions et l'émulation entre les participants en intégrant le témoignage de prestataires du territoire pratiquant déjà des visites d'entreprises.
- La mise en réseau des prestataires participants, par des temps de convivialité et d'échanges professionnels.
- Une meilleure connaissance des actions de l'office de tourisme du Vignoble de Nantes (commercialisation et promotion des visites d'entreprises du territoire).
- Un accompagnement dans la réflexion d'entreprises de l'agro-alimentaire souhaitant mettre en place des visites d'entreprises.

Liste des participants

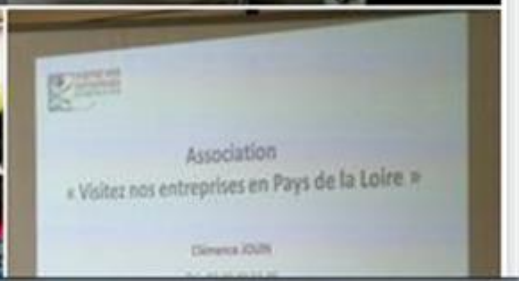
NOM	PRENOM	FONCTION	ENTREPRISE	Formation
BRAUD	Anne	Dirigeante	Château de Fromenteau, Vallet	LE 25/11
BLANLOEIL	Caroline	Chargée de développement	Office de tourisme du Vignoble de Nantes, Clisson	Le 4/11 matin et le 25/11
HARDY HARDY BINET	Béatrice Julia Emmanuelle	Dirigeante Stagiaire	EARL Domaine de la Grange Béatrice et Dominique HARDY, Mouzillon,	Le 4/11 et le 25/11
HERAUD	Patrick	Dirigeant	Domaine du Vallon des Perrières, Clisson	Le 25/11
GANICHAUD	Daniel	Dirigeant	Château de Cassemichère La Chapelle-Heulin,	Le 4/11 et le 25/11
LEBRIN	Patricia	Associée	EARL Lebrin Château de l'Aujardière – La Remaudière	Le 4/11 et le 25/11
PINEAU	Marie-Françoise	Dirigeante	Domaine de la Perrière, Clisson	Le 4/11 et le 25/11
BOISRIVAUD	Julie	Chargée de communication	Société DV Conserverie des saveurs, Vertou	Le 4/11 et le 25/11
NEUET	Leslie	Responsable de magasin	Société DV Conserverie des saveurs, Vertou	Le 4/11 et le 25/11
FONTAINE	Stéphane	Consultant Société Openity	Les Coteaux Nantais Vertou	Le 4/11
DELHOMMEAU	Marcel	Dirigeant	Fuchsia Delhommeau La Planche	Le 4/11 et le 25/11
BIGEARD	Claudine	Dirigeante	EARL Bigeard Chantepie, Le Pallet	Le 4/11
NOBLET	Sophie	responsable communication	Couvoir de la Seigneurtière Vieillevigne	Le 4/11
TABERLY	Christine	Chargée de développement économique	Communauté de communes de la Vallée de Clisson, Clisson	Le 4/11
LOUERAT	Vanessa	Assistante commerciale	Domaine Henri Poiron & Fils Maisdon sur Sèvre	Le 4/11

Post page Facebook OTVN

Formation du 4/11/2014

Le Vignoble de Nantes
hier

L'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes a organisé mardi 4 novembre une journée de formation destinée aux entreprises sur la thématique suivante "organiser des visites d'entreprises, mode d'emploi". Caroline Blanloeil responsable du service développement a accueilli 14 stagiaires représentant des entreprises de l'agro-alimentaire intéressées par la mise en œuvre de visites d'entreprises. Cette journée s'est déroulée au Domaine Henry Poiron dirigé par Eric Poiron membre de l'association "Visitez nos entreprises en Pays de la Loire" dont la coordinatrice régionale Clémence Jouin a animé une partie de la formation, ainsi que Christine Heuzé responsable de l'Agence l'agence "Suivez le guide". La journée a été ponctuée par la visite test de l'exploitation où le groupe a pu notamment s'informer sur les savoir-faire liés à la taille de la vigne et au greffage sans oublier une dégustation commentée des crus de la Maison Poiron. Ce programme prévoit une 2nde journée de formation le 25 novembre sur "les techniques de guidage ou comment susciter l'intérêt des visiteurs". Soutenu financièrement par le programme européen Leader du Pays du Vignoble Nantais, l'objectif de ces formations est d'accompagner les entreprises dans l'élaboration de leur parcours de visite et à terme d'étoffer l'offre en visite d'entreprises sur le vignoble. Plus d'info sur http://www.levignobledenantes-tourisme.com/vignoble-nantes/espace-pro/loffice-de-tourisme-et-vous/les-ateliers-reserves-nos-partenaires



Formation du 25/11/2014

Le Vignoble de Nantes
3 décembre

Retour sur la journée de formation destinée aux entreprises proposée par l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes sur la thématique suivante " les techniques de guidage ou comment susciter l'intérêt de vos visiteurs". Caroline Blanloeil responsable du service développement a accueilli 12 stagiaires représentant des entreprises de l'agro-alimentaire (principalement des domaines viticoles) et de l'horticulture organisant des visites d'entreprises. Cette journée s'est déroulée au Domaine Cœur de Loire à la Chapelle-Heulin où le groupe a été chaleureusement accueilli par le maître des lieux Jean-Yves Auradon. Christine Heuzé responsable de l'Agence Suivez le guide a animé la formation basée sur des mises en situation, assistée par un acteur professionnel : Arnaud Lesimple qui a pu donner des conseils sur le positionnement de la voix et sur la gestuelle et par un journaliste Ronan Lanon pour un media-training (interventions filmées). La journée a été ponctuée par la visite du domaine Cœur de Loire où le groupe a pu notamment s'informer sur les prestations proposées(restauration, séminaires , oenologie, découverte pédagogique des vins dans le ligérama...). Ce programme de formation a été conçu en partenariat avec l'Association Visitez nos entreprises en Pays de la Loire et a été soutenu financièrement par le programme européen Leader du Pays du Vignoble Nantais. L'objectif est d'accompagner les entreprises dans l'élaboration de leur parcours de visite et à terme d'étoffer l'offre en visite d'entreprises sur le vignoble.
http://www.levignobledenantes-tourisme.com/vignoble-nantes/espace-pro/loffice-de-tourisme-et-vous/les-ateliers-reserves-nos-partenaires
(4 photos)